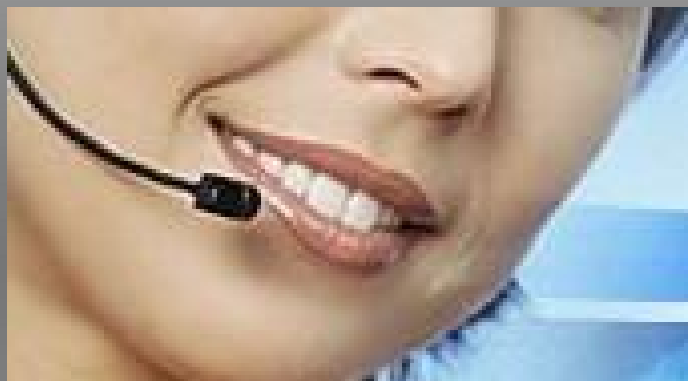


CENTRATEL[®] AUTOATTENDANT

CATÁLOGO

v. 8.0

2011



Máxima calidad en fabricación de Software
Empresa Certificada



**Para que las personas hablen en castellano, euskera, gallego,
catalán, inglés, francés, ...**

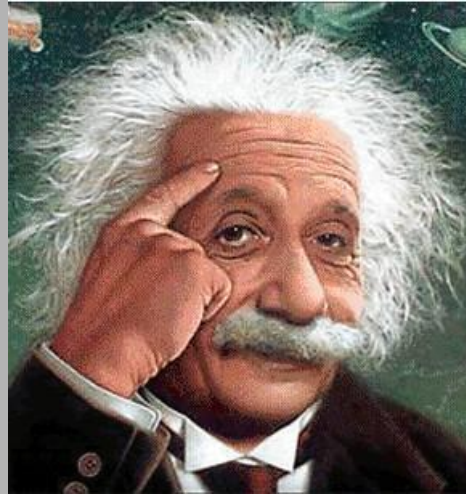
2MARES
Software de Comunicaciones

Nuevas ideas

Investigación

Innovación

Creatividad

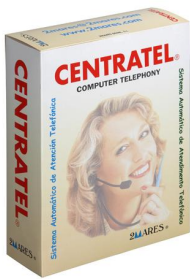


Las ideas geniales mueven la tecnología

La innovación tecnológica revitaliza las prácticas rutinarias en las empresas creando nuevas formas de comunicación.

CENTRATEL Autoattendant con reconocimiento de voz desde 1.994

Para que las personas hablen en castellano, euskera, gallego catalán, inglés, francés, ...



CENTRATTEL® AUTOATTENDANT

CENTRATTEL Autoattendant v8.0 es un producto Software destinado a mejorar la atención telefónica de la empresa y su imagen, permitiendo la accesibilidad al personal de la misma 24 horas al día y liberando a los colaboradores y a la operadora humana de las tareas rutinarias, con el consiguiente aumento de productividad.

Mensajería Vocal

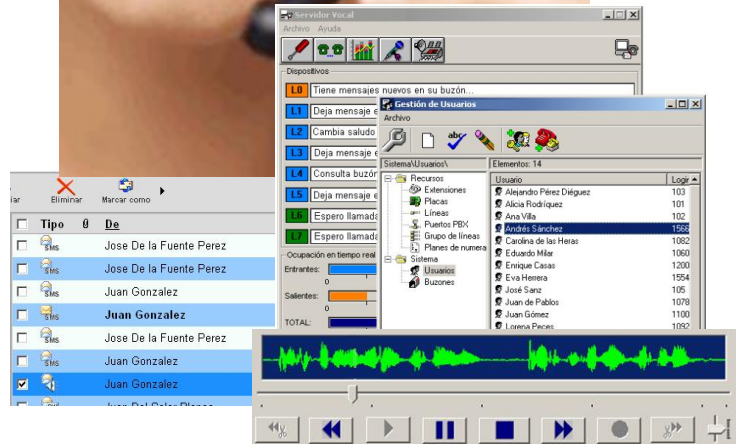
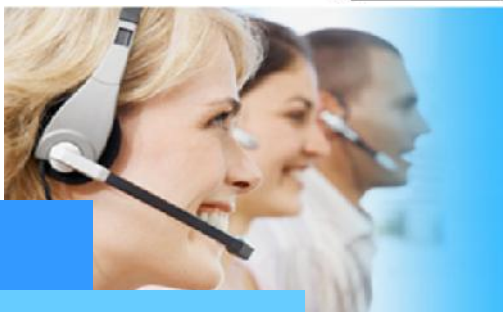
La Mensajería Vocal permite que todos los usuarios tengan un buzón de voz avanzado, perfectamente integrado en su entorno informático y de telefonía (CTI, SMS...)

Operadora Automática

Atiende las llamadas 24h al día, permite definir el tratamiento que se le quiere dar a cada tipo de llamada y automatiza las llamadas mediante marcación DTMF o Reconocimiento de Voz con Algoritmos de Aprendizaje® de última generación.

IVR base

Herramienta gráfica para la generación flexible de diálogos. Permite que clientes y usuarios accedan a la información almacenada en el disco duro a través de marcación DTMF o Reconocimiento de Voz avanzado.



Herramientas

• Webmail:

Acceda vía Web en todo momento y en todo lugar a sus mensajes de voz de forma integrada.

• Editor de Voz:

Automatiza el proceso de grabación, edición y revisión de los mensajes de voz garantizando la correcta imagen de la empresa.

• Generador de Informes:

Herramienta que permite al Administrador analizar cómo se están atendiendo las llamadas de los clientes. Constituye una herramienta fabulosa como soporte para la toma de decisiones.

Mensajería Vocal

Mensajería Vocal permite que todos los usuarios tengan buzón de voz. En caso de estar ausente el usuario de una extensión, el llamante puede dejar un mensaje, que puede ser escuchado desde cualquier teléfono interno, o mediante una llamada externa.

Dispone de reconocimiento por tonos DTMF. Buzones para todos los usuarios. Acceso y configuración desde cualquier teléfono interno, externo, fijo o móvil, con total confidencialidad mediante acceso con password. Posibilidad de creación de usuarios virtuales.

Gestión de mensajes y buzones de voz. Recepción, escucha, borrado y almacenamiento. Copia de mensajes al buzón de otra extensión.

PRESTACIONES GENERALES

- Almacenamiento de mensajes, escucha y borrado
- Reproducción de buzones adelante, atrás, siguiente y anterior
- Creación de buzones virtuales (personas itinerantes sin despacho), sub-buzones y buzones de grupo.
- Password secreto personal para acceso a cada extensión o buzón
- Correo vocal: Envío de mensajes, aviso de mensajes nuevos, etc, ...
- Buzones de voz en todos los usuarios
- Acceso a buzones de voz desde cualquier teléfono exterior
- Capacidad variable de buzones, en número y duración de mensajes
- Grabación y activación de hasta 7 saludos distintos
- Dedicación de canales para audición de los mensajes de los buzones
- Envío de mensajes internos , responder a mensajes recibidos
- Encendido de leds en los teléfonos ante mensajes nuevos



PRESTACIONES DE AUTOCONFIGURACIÓN

- Buzón de voz para todos los usuarios
- Selección de saludo, mensaje de Bienvenida, etc.
- Grabación de mensajes de saludo propios desde el teléfono
- Acceso a buzones de voz desde cualquier teléfono exterior.
- Reproducción de buzones adelante, atrás, siguiente y anterior

Operadora Automática

Operadora Automática con Reconocimiento por tonos DTMF, ó DTMF + Reconocimiento de Voz con Algoritmos de APRENDIZAJE® de nombres, apellidos, departamentos, etc. Permite capturar y atender las llamadas telefónicas entrantes durante las 24 horas, 365 días al año. También puede actuar por desbordamiento, para atender las llamadas que las operadoras humanas no pueden atender por saturación. Complementa o sustituye la rutinaria labor de la secretaria o persona que atiende el teléfono.



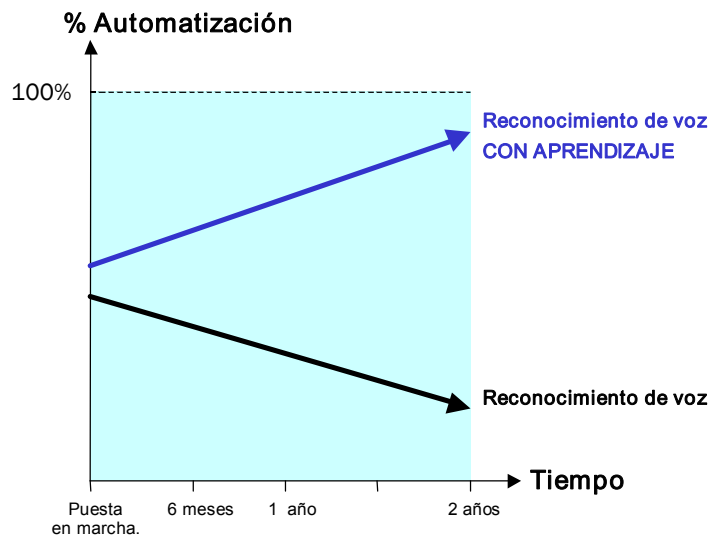
PRESTACIONES DE AUTOCONFIGURACIÓN

- Fijación del nombre y número de dígitos de la extensión
- Códigos de extensión lógica y normal
- Posibilidad de marcación directa de la extensión desde el exterior
- Opción de filtros
- Franja horaria para saludo: Buenos días, buenas tardes,...
- Cambio de estado nocturno / diurno
- Modo nocturno programable
- Cambio de saludo franja horaria o bienvenida
- Selección de festivos, horario laboral (continuo o partido)
- Descuelgue a x rings
- Códigos de usuarios de rebote en caso de ocupación
- Elección de transferencia ciega o transferencia supervisada
- Marcación a teléfonos exteriores, a través de la centralita
- Selección de la centralita.
- Password para acceso del administrador
- Configuración por ramas de forma independiente, nº de intentos...
- Cortar o no cortar selectivamente los mensajes en las ramas

Reconocimiento de Voz con Algoritmos de APRENDIZAJE

Los sistemas con Reconocimiento de Voz, requieren una supervisión especializada para que en el transcurso del tiempo no degeneren y pierdan calidad, debido fundamentalmente a las respuestas no esperadas de los llamantes, altas/ bajas/ cambios de los nombres y apellidos de los colaboradores en la empresa, ajuste de scores...

La Tecnología de APRENDIZAJE permite que los motores de reconocimiento de voz se vean reforzados con el apoyo de un sistema inteligente experto, que provoca la autocorrección del sistema, aumentando el rendimiento en tasa de reconocimiento y en automatización.



PRESTACIONES GENERALES de serie

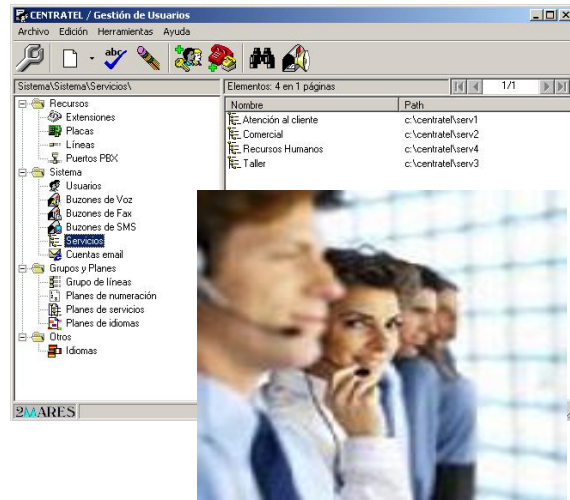
- Configuración Multiempresa y Multiidioma
- Asignación de árboles distintos e independientes a cada puerto
- Captura el 100% de llamadas entrantes
- Filtro en todos los usuarios. (Pregunta : ¿de parte de quién?)
- Rebotes en todos los usuarios por ocupación de extensión o ausencia
- Usuarios virtuales, no existentes en la PBX y sí en la Operadora Automática
- Extensiones lógicas
- Transferencia a operadora humana al detectar silencio >x seg.
- Transferencia a Operadora humana con 4 posibilidades: Diciendo la palabra "Operadora", permaneciendo en silencio, pulsando cualquier tecla, o después de duda o errores del llamante
- Confirmación del nombre ¿ Quiere hablar con José Sánchez?
- Diferencia si hay 2 personas con el mismo nombre ¿ Quiere hablar con José Sánchez Ricart o José Sánchez Montenegro?
- Menú de ayuda con directorio de usuarios
- Acceso directo a usuarios desde el exterior, por teclado DTMF o voz
- Utilización de cualquier idioma en modelos DTMF
- Inserción de bifurcaciones y saltos en función de: Idioma; Horarios; Saltos incondicionales a otros puntos del árbol.
- Manuales de Administración
- Pantallas gráficas en Windows en castellano
- Regrabación de saludos por el usuario
- Sígueme en todos los usuarios
- Modo de funcionamiento: nocturno y festivos
- Transferencia por centralita telefónica a teléfonos exteriores y teléfonos móviles
- Grabación de saludos de bienvenida y menú
- Buzón general de empresa
- Acceso por DDI directo a usuarios
- Información de días festivos con mensajes especiales
- Módulo para creación de subárboles
- Gestión avanzada de usuarios (interface tipo Explorer)
- Selección de características distintas para cada usuario
- Descuelgue a x rings
- Número variable de rings en transferencia
- Diálogo interactivo con reconocimiento simultáneo de voz y de tonos



IVR base

Facilita información rutinaria 24 horas al día, atendiendo, mediante un diálogo interactivo, a los interesados en obtener esa información almacenada en el disco duro del equipo.

Para ello el Administrador habilita 1 ó varias posiciones en extensiones reales o en extensiones virtuales del sistema con la información que quiere hacer accesible. Los llamantes mediante marcación DTMF o pronunciando las palabras correspondientes a cada opción (por ejemplo "precios", "información", ...) acceden en cualquier momento a esa información que se necesita obtener rutinariamente.



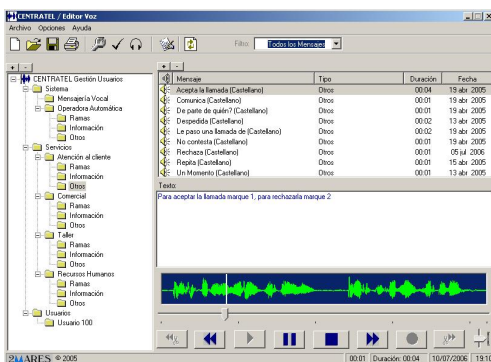
Generador de Informes

Generador de Informes permite conocer al usuario del sistema el número de llamadas recibidas, como han sido atendidas por el sistema Automático y los índices de ocupación de líneas. Estos datos se facilitan por franjas horarias, horarios laborables, por franjas de períodos de tiempo; se utilizan presentaciones porcentuales y en gráficos de barras, pudiendo ser exportables dichos datos a aplicaciones estadísticas del cliente.



Webmail

Webmail es una aplicación Web que permite visualizar y gestionar los mensajes que tiene un usuario en su buzón o los mensajes de los buzones para los que tiene autorización.

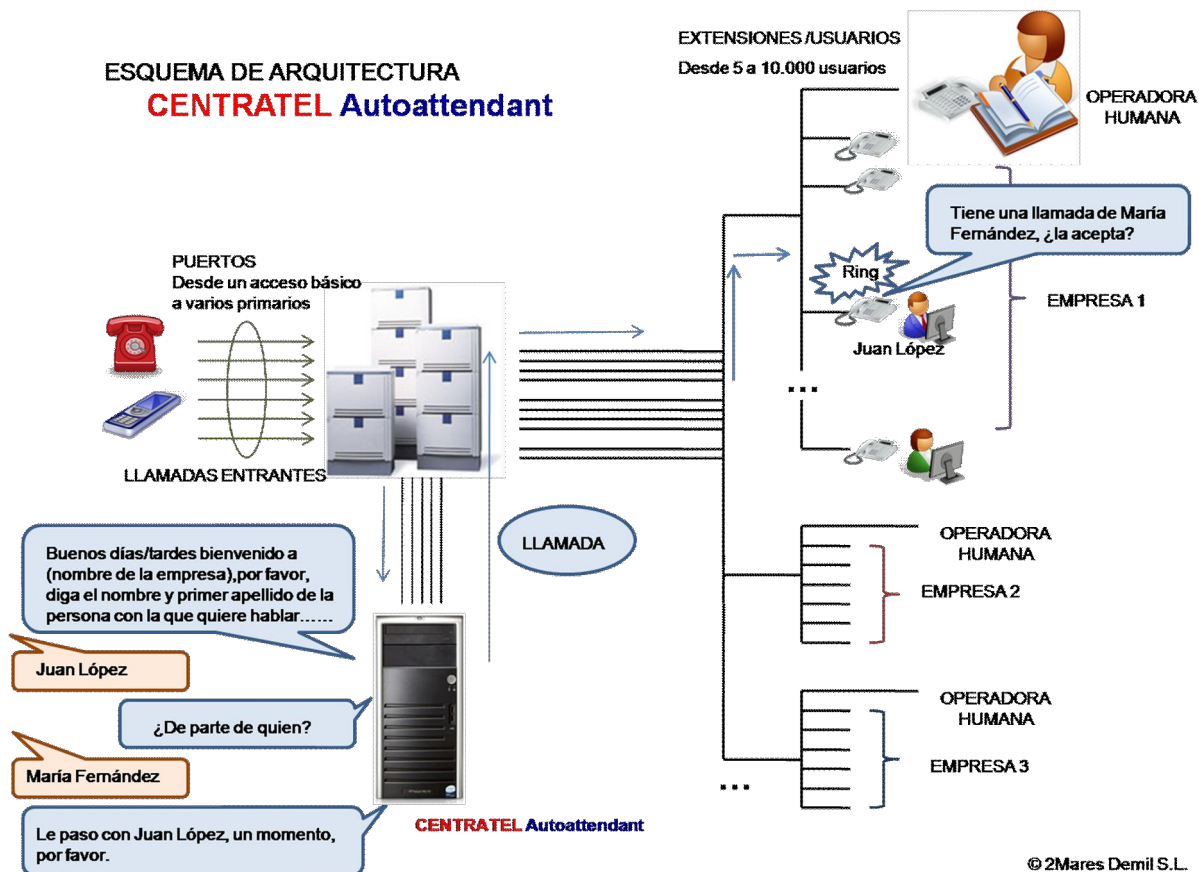


Editor de Voz

Editor de Voz es una Aplicación software que permite al Administrador del sistema grabar saludos y demás locuciones existentes en el equipo.

Se recomienda el uso de cascos – head set para facilitar esta funcionalidad.

**ESQUEMA DE ARQUITECTURA
CENTRATEL Autoattendant**



© 2Mares Demil S.L.

Características Diferenciales

- Tecnología de Reconocimiento de Voz con Algoritmos de APRENDIZAJE .
- Autoconfigurable y personalizable por el usuario.
- Ampliable en funcionalidades hasta Contact Center Multicanal.
- Fabricado en España. Soporte primer nivel por el propio fabricante.



SUMINISTRO DE MÓDULO BAJO DEMANDA

CENTRATEL Link permite la integración de aplicaciones externas con las funcionalidades CTI de la central telefónica y también con funcionalidades de **CENTRATEL Autoattendant**.

Funcionalidades:

- Acceso a todas las funciones y eventos telefónicos soportados por la central telefónica de la empresa.
- Integración con los módulos de la plataforma **CENTRATEL**.
- Interface para Java y para .Net

Capacidad máxima

- Consultar nº máximo de usuarios según PBX.

Requisitos del Servidor

- S.O.: Win XP Pro o superior. (hasta 25 usuarios)
- Windows 2008 Server. (a partir de 100 usuarios)
- Framework .NET 2.0
- Driver TAPI o TSAPI de la PBX.

Requisitos Cliente

- S.O.: Win XP Pro SP2 o superior.
- Versión. Net
- Framework .NET 2.0
- Versión Java
- Máquina virtual java

Compatibilidad

- Consultar compatibilidad de PBX.



CENTRATEL Link es un puente entre tecnologías

CENTRATEL Link se licencia por número de usuarios

Módulos:

Licencias para 10 usuarios

Licencias para 100 usuarios

Licencias para 1000 usuarios



CENTRATEL® BARRA_2M

v.8.0
2.011

SUMINISTRO DE MÓDULO BAJO DEMANDA

CENTRATEL Barra_2M es una aplicación CTI que permite interactuar al llamante con el usuario pudiéndose realizar pop-up en la pantalla de un ordenador, disponer de teléfono en pantallas,...

CENTRATEL BARRA_2M

Permite al usuario manejar su teléfono desde el PC permitiéndole acceder de forma simple a funcionalidades avanzadas de la central telefónica y constituyendo una interesante herramienta de productividad personal.

Facilita enormemente la comunicación del usuario con los clientes y el propio personal de la empresa.



Extensión [35] Agente [Andres] Desvíos [Desactivados]		CPAND [0-0] CFA [0-0]					
Estado	Caller	Called	T. Espera	T. Ring	T. Hablando	T. Administrativo	Comentario
Retenida	22	35	00:00:00	00:00:00	00:00:23	00:00:00	
Hablando	16	35	00:00:02	00:00:10	00:00:21	00:00:00	

Llamadas de la extensión | Histórico de llamadas | Mensajería | Información asociada

- Funcionalidades y manejo básico del teléfono desde el PC.
- Atender-finalizar llamadas
- Retener, recuperar, transferencia ciega y supervisada
- Visualización del número del llamante en pantalla
- Funciones avanzadas*:
 - Programación de desvíos.
 - Captura de llamadas.
 - Intrusión.
 - Conferencia a tres.
- Teclas de memoria.
- Visualización de llamadas perdidas durante ausencia (permite hacer rellamadas).
- Listado completo de llamadas salientes y entrantes del puesto.
- Notificación de la existencia de mensajes de voz en el buzón.
- Búsqueda de destinatario de la llamada y visualización de su ficha al entrar las llamadas.
- Visualización del nombre del llamante en llamadas entrantes de forma previa al establecimiento de la conversación

*Confirmar funcionalidades disponibles dependiendo del modelo de central telefónica.

Capacidad máxima

- 240 puertos por servidor.
- 10.000 usuarios de mensajería por servidor.
- 10.000 usuarios de OA con RV por servidor.
- 2.800 h. de grabación en calidad alta (disco estándar 80Gb)

Requisitos del Servidor

- S.O.: Windows XP Pro SP2 , 2003 Server R2ST o superior.
- PCAnywhere host 11.5 o superior
- Framework .NET 2.0
- Servidor Web IIS
- Extensiones disponibles en la PBX para la conexión del servidor

Requisitos del Cliente

- S.O.: XP Pro SP2, 2003 Server R2ST o superior
- Framework .NET 2.0
- MS Explorer 6.0 o superior

Placas de Procesamiento de señal

- Dialogic D4- D300

Compatibilidad

- Cualquier modelo de PBX para uso de Operadora Automática, IVR base y Mensajería Vocal sin integración.
- Consultar compatibilidad de PBX para Mensajería Vocal con integración.

Periféricos

- Monitor
- SAI

Contenido CENTRATEL Autoattendant

<p>Mensajería Vocal Operadora Automática IVR base</p> <p>Telemantenimiento</p> <p>Herramientas: Generador_ Informes Editor de Voz WebMail</p>	<p>Entry</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ASR Reconocimiento de Voz • TTS 	<p>Ampliaciones</p>

Licencias CENTRATEL Autoattendant

Entry:

CENTRATEL 50	50 uV / 4pV
CENTRATEL 100	100 uV / 4pV
CENTRATEL 200	200 uV / 8pV
CENTRATEL 400	400 uV / 12pV
CENTRATEL 600	600 uV / 16pV
CENTRATEL 800	800 uV / 30pV
CENTRATEL1.000	1.000 uV / 30pV

Ampliaciones:

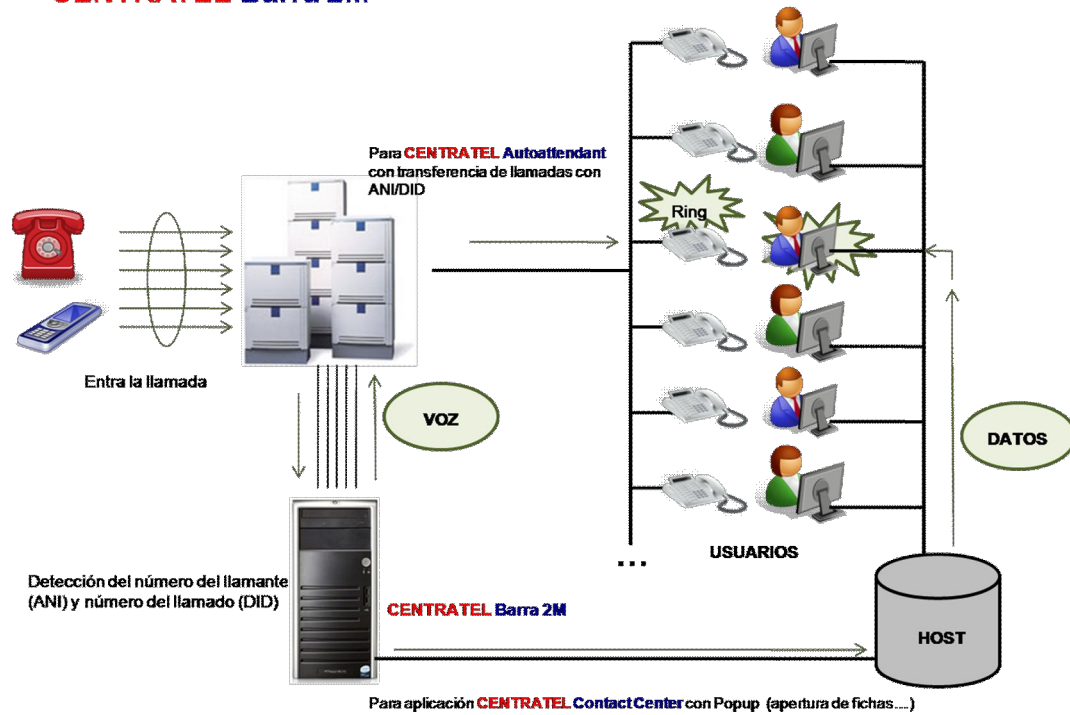
- 4 puertos de Voz (pV)
- 1 Primario de Voz (30 pV)
- 100 usuarios
- 1000 usuarios

Motores de reconocimiento:

- ASR 25
- ASR 100
- ASR 200



**ESQUEMA DE ARQUITECTURA
CENTRATTEL Barra 2M**



©2Mares Demil S.L.

Contenido CENTRATTEL Barra 2M	
CENTRATTEL Barra2M Herramientas: Generador_Informes Telemantenimiento	Entry



Configuraciones CENTRATTEL Barra 2M

Entry: 10 usuarios

Ampliaciones: 100, ...1000 usuarios



GARANTÍA CENTRATEL CARE

Máxima Garantía en fabricación y suministro de Software



Todos los Productos y Proyectos CENTRATEL se suministran, por defecto, con SLA nivel 1 y con el Programa CENTRATELCARE, que incluye:

1.- HELP DESK, SOPORTE ANUAL Y REVISIONES O&M

- SOPORTE TÉCNICO
- ACCESO REMOTO
- REPOSICIÓN DE CÓDIGO
- REVISIONES IN SITU

2.- GARANTÍA HARDWARE

DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA

SLA nivel 1. Disponibilidad 7 x 5 x laborables
Tiempo de respuesta: 1 hora.

SLA niveles 2 y 3. Disponibilidad 12 x 5 x 365 y 24 x 7 x 365

EMPRESA CERTIFICADA



Capability Maturity Model Integration (CMMI) es un modelo de validez internacional para la mejora de procesos de fabricación de Software, que certifica a **2MARES** como fabricante de total garantía. **El SEI ha certificado con CMMi Level3, a la empresa 2MARES, sus Productos y Proyectos**

Software Engineering Institute (SEI) fué fundado por el Congreso de los Estados Unidos en 1984 para desarrollar modelos de evaluación y mejora en el desarrollo de software, que dieran respuesta a los problemas que generaba al ejército estadounidense la programación e integración de los sub-sistemas de software en la construcción de complejos sistemas militares. Está financiado por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos y administrado por la Universidad Carnegie Mellon.

CENTRATEL® AUTOATTENDANT

**v.8.0
2011**

Es un producto

2MARES
Software de Comunicaciones

2MARES es una empresa de Ingeniería de Software, dedicada, desde 1989, a la fabricación de Productos Call Contact Center y de Comunicaciones Unificadas. Dispone de tecnología propia y gran experiencia en el mercado en implementación de Contact Centers.
Más información

www.2mares.com

2Mares Demil, fabricante de los productos **CENTRATEL®**, confirma que la información contenida en este documento es correcta en la fecha de su publicación y se reserva el derecho a modificar las características del producto sin previo aviso.

Documento no contractual, sujeto a confirmación.

©**2MARES Y CENTRATEL®** son marcas registradas por 2Mares Demil.

Copyright © 2009–2011 2Mares Demil SL, prohibida la reproducción total o parcial de este documento.